



DÉCIMA QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Apelação Cível nº 0909840-30.2025.8.19.0001

Apelante: MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.

Apelado: GERALDO BRITO FILHO

Relator: DES. JUAN LUIZ SOUZA VAZQUEZ

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS EM CARTÃO DE CRÉDITO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO. INEXIGIBILIDADE DOS DÉBITOS. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em exame: **1.** Ação de conhecimento com pedido de declaração de inexistência de débito e reparação de danos ajuizada por consumidor em face de instituição de pagamento, em razão de empréstimo e compras não reconhecidas, realizadas por terceiros fraudadores mediante uso de cartão de crédito. **2.** O autor informou que, ao tomar conhecimento das transações, comunicou a instituição financeira, que se recusou a cancelar as cobranças, registrou ocorrência policial e alegou não ter condições de arcar com os valores, resultando em incidência de encargos. **3.** Sentença julgou parcialmente procedente o pedido, declarando a inexigibilidade dos débitos relativos às transações impugnadas e ao empréstimo, determinando o estorno das cobranças e encargos, com rateio das despesas processuais e fixação de honorários advocatícios para ambas as partes, ressalvada a gratuidade de justiça ao autor.

II. Questão em discussão: **4.** Cinge-se a controvérsia em saber se a instituição financeira responde objetivamente pelos prejuízos decorrentes de transações fraudulentas realizadas por terceiros mediante uso do cartão de crédito do consumidor.

III. Razões de decidir: **5.** A relação jurídica entre as partes é de consumo, sendo aplicável o CDC. **6.** A facilitação da defesa do consumidor autoriza a inversão do ônus da prova, transferindo ao





fornecedor o encargo de demonstrar a regularidade das operações. 7. A responsabilidade da instituição financeira é objetiva, bastando a comprovação do defeito na prestação do serviço e do dano. 8. Fraudes praticadas por terceiros em operações bancárias e de pagamento configuram fortuito interno, inerente ao risco da atividade, não afastando o dever de indenizar. 9. Compete à instituição financeira adotar mecanismos de segurança aptos a identificar e bloquear transações atípicas, sendo a vulnerabilidade do sistema fator caracterizador de falha na prestação do serviço. 10. A alegação de atuação como mera processadora de pagamentos não afasta a responsabilidade, pois integra a cadeia de fornecimento e responde solidariamente perante o consumidor. 11. Os documentos comprovam a realização de múltiplas transações e empréstimo em curto espaço de tempo, evidenciando a falha do sistema de segurança. 12. Mantida a sentença que declarou a inexigibilidade dos débitos e determinou o estorno das cobranças.

IV. Dispositivo e tese: 13. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: "1. A instituição financeira responde objetivamente pelos prejuízos decorrentes de transações fraudulentas realizadas por terceiros mediante uso do cartão de crédito do consumidor. 2. Fraudes praticadas por terceiros em operações bancárias e de pagamento configuram fortuito interno, inerente ao risco da atividade, não afastando o dever de indenizar. 3. A falha na prestação do serviço resta caracterizada quando o sistema de segurança se mostra ineficaz para impedir operações atípicas e não reconhecidas pelo consumidor."

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VIII e 14; CPC, art. 85, § 11.

Jurisprudência relevante citada: STJ, súmula 297 e súmula 479.

V O T O

1. GERALDO BRITO FILHO ajuizou ação de conhecimento com pedido de declaração de inexistência de débito e reparação de danos em face de MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE





PAGAMENTO LTDA, alegando ser titular do cartão de crédito administrado pela parte ré e relata que, em 27 de abril de 2025, foi realizado um empréstimo no valor de R\$ 1.315,00 vinculado ao referido cartão, além de diversas compras efetuadas por terceiros fraudadores. Afirma que, ao tomar conhecimento das transações, entrou em contato com a instituição financeira requerida, que se recusou a cancelar as cobranças. Informa que registrou ocorrência policial e sustenta não possuir condições de arcar com os valores cobrados, o que resultou em incidência de juros. Fundamenta o pedido na responsabilidade objetiva da instituição financeira pela fraude, invocando a teoria do desvio produtivo, e requer a declaração de inexistência das transações e dos encargos, o cancelamento do empréstimo realizado através do cartão de crédito, o refaturamento das cobranças, bem como indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00.

2. A contestação afirma que a parte ré proporciona aos seus usuários todos os meios para tornar as compras mais seguras, garantindo a ausência de transações fraudulentas, e que a operação impugnada foi realizada em ambiente externo ao seu sistema de segurança, não havendo responsabilidade pelos fatos narrados na inicial. Alega que as compras contestadas foram realizadas após fornecimento do cartão para terceiro, o que caracteriza fortuito externo sem relação com sua atividade, afastando o dever de indenizar. Defende a culpa exclusiva da parte autora ou de terceiros e sustenta que compete à parte autora comprovar a mácula no processo de compra, o que não ocorreu. Ressalta que a compra contestada foi realizada mediante inclusão dos dados do cartão no sítio eletrônico de compra, de modo que, se não realizada pela parte autora, ao menos houve o fornecimento dos dados a terceiro, não podendo ser transferida à ré a responsabilidade pelos fatos. Rechaça o pedido de danos morais.

3. A sentença de pasta 248774471 julgou procedente em parte o pedido, declarando a inexigibilidade dos débitos relativos às transações impugnadas realizadas em 27 de abril de 2025 no cartão de crédito nº 4985810074173397, bem como do empréstimo no valor de R\$ 1.315,00. Condenou o réu a proceder ao estorno das transações impugnadas e dos encargos delas decorrentes no prazo de cinco dias a contar da intimação pessoal. As despesas processuais foram rateadas em 50% para cada parte, fixando honorários advocatícios em favor do patrono da parte autora no valor de R\$ 2.000,00 e em favor do patrono da parte ré em 10% sobre o valor atualizado da causa, ressaltando a suspensão da exigibilidade dos ônus



sucumbenciais em relação à parte autora, beneficiária da gratuidade de justiça.

4. Na apelação de pasta 252987882, a ré sustenta, que investe em tecnologias de segurança e que não há prova de falha na prestação do serviço. Defende a ocorrência de fortuito externo, possibilitado pela colaboração da parte autora, vítima de engenharia social e de seu próprio descuido, e que não há medida de segurança hábil a evitar o vício de vontade de usuários vítimas de estelionatários. Sustenta que atua como mero processador de pagamentos, sem ingerência sobre as operações, e que não há prova de que os dados pessoais do autor tenham sido obtidos por meio da plataforma da ré. Requer a reforma integral da sentença.

5. Contrarrazões de pasta 297384748 pelo desprovemento do recurso, com preliminar de ausência de dialeticidade, sustentando que a apelação não merece conhecimento por ausência de impugnação específica aos fundamentos da sentença e, no mérito, defendendo o acerto integral da decisão recorrida, especialmente quanto à aplicação do Código de Defesa do Consumidor, à caracterização do fortuito interno e à falha na prestação do serviço, requerendo a manutenção da sentença em todos os seus termos.

É o relatório.

6. Trata-se de Apelação Cível interposta por MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA, contra sentença proferida pelo Juízo da 19ª Vara Cível da Comarca da Capital, nos autos da ação de conhecimento com pedido de declaração de inexistência de débito e reparação de danos, ajuizada por GERALDO BRITO FILHO, que julgou parcialmente procedente o pedido autoral para declarar a inexigibilidade dos débitos relativos às transações impugnadas realizadas em 27 de abril de 2025 no cartão de crédito nº 4985810074173397, bem como condenar a parte ré ao estorno das transações e encargos delas decorrentes, no prazo de cinco dias, e ratear as despesas processuais na proporção de 50% para cada parte, fixando honorários advocatícios em favor dos patronos de ambas as partes, ressaltando a suspensão da exigibilidade dos ônus sucumbenciais em relação à parte autora, beneficiária da gratuidade de justiça.

7. Em relação à preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade, arguida em contrarrazões, não merece prosperar. Apesar de o





apelante impugnar dano matéria inexistente e se referir a honorários advocatícios com fundamento na lei 9.099/95, a peça recursal ataca, ainda que de forma sucinta, o fundamento central da sentença, qual seja, o reconhecimento da responsabilidade da instituição financeira pela fraude, impugnando especificamente os fundamentos da sentença, contrastando o decidido com suas teses, o que é suficiente para o conhecimento do mérito recursal.

8. Portanto, em juízo de admissibilidade, reconheço a presença dos requisitos extrínsecos e intrínsecos, imprescindíveis à interposição do presente recurso.

9. Cinge-se a controvérsia à responsabilidade da instituição financeira por transações fraudulentas realizadas por terceiros por meio de cartão de crédito do consumidor.

10. No caso em tela a relação jurídica em análise submete-se às disposições do Código de Defesa do Consumidor, diploma concebido para reequilibrar relações marcadas pela assimetria entre as partes.

11. Em complemento, o STJ já firmou entendimento, por meio da Súmula 297¹, indicando que o CDC é aplicável às demandas envolvendo instituições financeiras, inexistindo dúvidas, portanto, acerca da incidência do referido diploma legal.

12. Nesse contexto, a facilitação da defesa dos direitos do consumidor constitui diretriz fundamental do microsistema consumerista, autorizando, quando presentes a verossimilhança das alegações ou a hipossuficiência, a inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC, de modo a transferir ao fornecedor, detentor das informações e dos meios técnicos, o encargo de demonstrar a regularidade de sua conduta.

13. Soma-se a isso a responsabilidade objetiva que rege a prestação de serviços, nos termos do art. 14 do CDC, bastando a comprovação do defeito e do dano para a configuração do dever de indenizar, independentemente da aferição de culpa.

¹ Súmula 297 do STJ: 'O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.'



14. Além disso, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraude, incidindo o entendimento consagrado no Verbete nº. 479 da Súmula do STJ² e na Súmula 94³ deste E. Tribunal.

15. A tese defensiva do apelante, centrada na alegação de que o consumidor foi vítima de "engenharia social" e forneceu seus dados a estelionatários não afasta a responsabilidade da apelante, posto que compete à instituição financeira desenvolver e manter mecanismos de segurança capazes de identificar e bloquear transações que destoam do perfil de consumo do cliente, como as que ocorreram no caso em tela. A vulnerabilidade do sistema a esse tipo de golpe é parte do risco da atividade.⁴

16. Fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias e de pagamento são considerados fortuito interno, ou seja, um evento que se relaciona com os riscos inerentes à própria atividade empresarial explorada. A instituição que lucra com a atividade deve, em contrapartida, arcar com os prejuízos decorrentes das falhas de segurança de seu sistema.

17. A falha na prestação do serviço é manifesta, pois o sistema da apelante se mostrou ineficaz para proteger seu cliente de transações fraudulentas, incluindo a contratação de um empréstimo em seu nome. A alegação de que atua como "mera processadora de pagamentos" também não a exime de responsabilidade, pois integra a cadeia de fornecimento e, como tal, responde solidariamente perante o consumidor.

18. Ademais, os meios de segurança de sistemas especificados pelo apelante não são absolutos e não isentam a instituição financeira de seu dever de vigilância e segurança. O dever de segurança é um pilar da atividade bancária, cabendo às instituições financeiras desenvolver e manter mecanismos capazes de detectar e impedir transações que fujam ao padrão de consumo de seus clientes, como ocorreu no caso em

² Súmula 479 do STJ: "Cuidando-se de fortuito interno, o fato de terceiro não exclui o dever do fornecedor de indenizar.

³ Súmula 94 do TJRJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

⁴ (0801315-65.2023.8.19.0019 - APELAÇÃO. Des(a). VALÉRIA DACHEUX NASCIMENTO - Julgamento: 10/06/2026 - SEXTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 13ª CÂMARA CÍVEL))





tela, em que múltiplas transações foram realizadas em um curto espaço de tempo de modo a caracterizar a fraude.

19. Os documentos de pasta 211722939 e o registro de ocorrência de pasta 211722948 demonstram que foram efetuadas várias compras, na mesma data, nos valores de R\$ 85,19, R\$ 90,52, R\$ 95,84, R\$ 105,43, R\$ 135,18 e R\$ 542,03, bem como empréstimo no valor de R\$ 1.315,00 e imediata compra, no mesmo valor, de bitcoin. A vulnerabilidade do sistema que permite tais operações caracteriza a falha na prestação do serviço.

20. Portanto, a r. sentença que declarou a inexigibilidade dos débitos e determinou o estorno das cobranças não merece qualquer reparo.

21. Nestes termos, **VOTO NO SENTIDO DE NEEGAR PROVIMENTO ao recurso**, majorado os honorários advocatícios sucumbenciais devidos pela apelante ao patrono do autor para R\$ 2.200,00 (dois mil e duzentos reais), nos termos do art. 85, §11 do CPC.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

Juan Luiz Souza Vazquez
Desembargador relator

